

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรม การแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจน ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล นุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสัญชาติไทยจำนวน 368 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล มีทั้งหมด 6 ข้อประกอบด้วยคำถาม เกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตามแนวคิด ของ McCrae and Costa ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 อันดับมีคำถามทั้งหมด 57 ข้อ โดยแบ่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ บุคลิก ภาพด้านความห้วนไหว บุคลิกภาพด้านการแสดงออก บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง บุคลิกภาพด้าน การยอมรับผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตามแนวคิดของ Mayer and Salovey ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 อันดับ มีคำถามทั้งหมด 58 ข้อ โดยแบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เพื่อหนุนความคิด ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์ และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของ Lazarus and Folkman ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตรฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 อันดับ มีคำถามทั้งหมด 34 ข้อ โดยแบ่งพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามใส่ตู้รับเอกสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไปทั้งหมด 600 ฉบับโดยแยกตามกลุ่มที่คำนวณได้ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามคืนใส่ตู้รับเอกสารของผู้วิจัยภายใน 1 เดือน นับตั้งแต่วันที่แจกแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบสอบถามเฉพาะที่ตอบครบสมบูรณ์ ได้ทั้งหมด 368 ฉบับ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) One-Way ANOVA ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ระดับ .05

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้มีลักษณะสำคัญดังนี้ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.8 มีอายุระหว่าง 31 -37 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7 และมีอายุเฉลี่ย 35 ปี มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.8 และมีอายุงานเฉลี่ย 10 ปี เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นธุรกิจ 1 ซึ่งปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางข้ามทวีป บางเส้นทางในเอเชียแปซิฟิกและบางเส้นทางในประเทศคิดเป็นร้อยละ 55.7 ส่วนใหญ่มีสถานภาพ

สมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 53.3 และระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.0

2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้มีองค์ประกอบของบุคลิกภาพสูงเพียงด้านเดียวคือ ด้านการยอมรับผู้อื่น ส่วนองค์ประกอบของบุคลิกภาพในด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก ด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง และด้านความห้วนไหว

3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงถึง 3 ด้าน ได้แก่ด้านการรับรู้อารมณ์ ด้านการใช้อารมณ์ เกื้อหนุนความคิด และด้านการเข้าใจอารมณ์ ตามลำดับ ส่วนด้านการจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำการศึกษา มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 รูปแบบซึ่ง ได้แก่ แบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

5. ผลการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

5.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่ต่างกัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกัน

5.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่แตกต่างกัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกัน

5.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่แตกต่างกัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกัน

5.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่แตกต่างกัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกัน

5.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่แตกต่างกัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่า

6.1 บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว บุคลิกภาพด้านการแสดงออก บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เกื้อหนุน ความคิดและความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 35.3

6.2 เพศ อายุงาน บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 33.2

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากผลการวิจัยดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีองค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสมเพราะเป็นคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับงานบริการ ซึ่งได้แก่ การเป็นคนมีความสุภาพ มีความเอื้อเฟื้อ มีจิตใจอ่อนโยน และโอนอ่อนผ่อนตามผู้อื่น ทำให้

สามารถทำงานบริการได้ดี โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับคนหมู่มากได้อย่างราบรื่น ส่วนบุคลิกภาพในด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการส่งเสริม สนับสนุน และปรับลดลักษณะบุคลิกภาพในบางด้านให้มีความเหมาะสมกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งได้แก่ การปรับลดบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว ให้มีระดับต่ำเพราะจะทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวสูงจะทำให้มีความวิตกกังวลมากเกินไป ไม่สามารถทำอะไรได้เต็มที่เพราะการเป็นคนไม่กล้าตัดสินใจ เป็นคนโกรธง่าย ไม่สามารถทำงานหรือจัดการกับอารมณ์ตนเองได้ดี เป็นคนใจร้อน และมีอารมณ์แปรปรวน ไม่สามารถทนต่อความต้านทานหรือแรงกดดันอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้องค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวยังมีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาทั้ง 2 รูปแบบ ซึ่งหมายถึง ประสิทธิภาพในการจัดการกับปัญหาที่ไม่เหมาะสม และอาจเกิดผลเสียในการทำงานได้ ดังนั้นทางองค์กรจึงควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่น่าสนใจนอกสถานที่ทำงาน โดยการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ตามความสมัครใจ ยกตัวอย่างเช่น การฝึกโยคะ การฝึกทำสมาธิเพื่อให้มีความใจเย็น มองโลกในแง่ดี สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ลดความแตกต่างระหว่างหัวหน้า และลูกน้อง โดยมีการรับฟังความคิดเห็น หรือเชื่อใจ ให้โอกาสลูกน้องได้ตัดสินใจในการทำงานบางเรื่อง ส่วนบุคลิกภาพในด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง และด้านการมีสติ ควรส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบุคลิกภาพดังกล่าวอยู่ในระดับที่สูง เพราะเป็นบุคลิกภาพด้านที่สามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี เช่น มีการแสดงออกที่เหมาะสม อารมณ์ดี ยอมรับคำนิยามใหม่ ๆ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ มีระเบียบ และมีวินัยในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในงานบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยจัดให้มีการฝึกอบรม และชี้ให้เห็นถึงลักษณะของบุคลิกภาพที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน สร้างความประทับใจให้แก่ผู้พบเห็น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้โดยสาร และบุคคลที่พบเห็น ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์โดยตรงแก่องค์กรแล้ว พนักงานจะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข เกิดความร่วมมือ มีความสามัคคีในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เกิดความเจริญรุ่งเรืองต่อองค์กรสืบไป

2. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง ถึง 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ ด้านการใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด และด้านการเข้าใจอารมณ์ ซึ่งนับว่ามีความเหมาะสมอย่างยิ่งกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพราะเป็นอาชีพซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากที่มีความแตกต่าง ทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้โดยสาร ทำให้สามารถรับมือกับความกดดัน และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ดีกว่าคนทั่วไป เป็นคนเห็นใจผู้อื่น สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีความสุข ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการจัดการกับอารมณ์นั้น

พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานต้อนรับให้มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการจัดการอารมณ์ให้มีระดับสูงขึ้น เพราะด้านการจัดการอารมณ์ถือว่าเป็นด้านที่สำคัญและจำเป็นที่สุดสำหรับงานบริการ เนื่องจากการควบคุมอารมณ์ให้แสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสมย่อมทำให้นอกจากงานบริการที่มีประสิทธิภาพครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ยังสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้โดยสารหรือผู้รับบริการให้เลือกใช้บริการของสายการบินอีก ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

3. จากผลวิจัยที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีรูปแบบการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหา ทั้ง 2 รูปแบบ ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาตามประสบการณ์ และสภาพเหตุการณ์ว่าควรใช้รูปแบบใด ซึ่งพฤติกรรมการแก้ปัญหาที่พนักงานต้อนรับเลือกใช้นั้นอาจมีความเหมาะสมหรือไม่เพียงใด องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เพราะตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง ย่อมเป็นบุคคลที่ใกล้ชิด และมองเห็นปัญหาได้เด่นชัดมากที่สุด เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสมยิ่ง ๆ ขึ้นไป

4. จากผลวิจัยที่พบว่า บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว ด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง และด้านการมีจิตสำนึก ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด และด้านการเข้าใจอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาได้นั้น แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ดังนั้นในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางองค์กรควรสร้างแบบประเมินบุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ที่เหมาะสมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเฉพาะเพื่อใช้เป็นแนวทางที่เป็นมาตรฐานในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใหม่ให้มีความเหมาะสม และตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอยู่ให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และระดับความฉลาดทางอารมณ์ให้สูงขึ้น มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ทำงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้สามารถเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาในการทำงานมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งหมายถึงการที่ผู้โดยสารจะได้รับความพึงพอใจสูงสุด และยังทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาที่มีความเหมาะสมในการดำรงชีวิตประจำวันได้อีกด้วย

5. จากผลวิจัยที่พบว่า เพศ อายุงาน บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศชายมีการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงกว่าเพศหญิง แต่ไม่สามารถบอกได้ว่า พฤติกรรมการแก้ปัญหารูปแบบที่เลือกใช้นั้น มีความเหมาะสมเพียงใด เนื่องจากรูปแบบของพฤติกรรมการแก้ปัญหานั้นมีหลายวิธี จึงควรสนับสนุนให้พนักงานเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหารูปแบบ หรือวิธีที่มีความเหมาะสมสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้โดยสารมากที่สุด และต้องสร้างความพอใจหรือความสุขใจการทำงานให้แก่ตัวพนักงานด้วย องค์กรจึงควรชี้แนะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของการปรับปรุงลักษณะของบุคลิกภาพให้มีความเหมาะสม และส่งเสริมตนเองให้มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ โดยเฉพาะในด้านจัดการกับอารมณ์ให้ดียิ่งขึ้นแล้ว เพราะการที่บุคคลสามารถจัดการหรือควบคุมอารมณ์ของตนเองให้มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมแล้วก็จะสามารถชักจูง โน้มน้าวหรือปรับอารมณ์ของคนรอบข้างให้ดีขึ้น โดยที่ไม่เกิดอาการขัดข้อง หมองใจกัน และทำให้มีสติในการคิดและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างคล่อง และถึงแม้ว่าอายุงาน และประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้นจะสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพแล้ว การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มระดับของความฉลาดทางอารมณ์อย่างสม่ำเสมอ จะสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ประสบการณ์และอายุงานที่แตกต่างกัน สามารถมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และได้ผลอย่างชัดเจนเช่นกัน

6. จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพที่เหมาะสม และความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาได้ ดังนั้นการเปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรพิจารณาถึงคุณสมบัติทางด้านบุคลิกภาพที่เหมาะสม และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สมัคร นอกเหนือไปจากคุณสมบัติทางด้านร่างกาย และความสามารถพื้นฐานอื่น ๆ ที่มีอยู่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ได้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และรักในอาชีพการบริการอย่างแท้จริง เพราะการมีบุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ในระดับที่เหมาะสม เป็นสิ่งจำเป็นยิ่งในงานบริการ ทำให้ได้งานบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อแนะนำเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษามูลคณิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาตามแนวทฤษฎีของผู้อื่นด้วย
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร การรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมว่าพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของผู้โดยสารหรือไม่
4. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยศึกษาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง โดยอาจมีการมอบหมายให้ระดับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำเที่ยวบินต่าง ๆ มีการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการเลือกใช้พฤติกรรม การแก้ปัญหาที่มีความเหมาะสม และเพิ่มความพอใจให้แก่ผู้โดยสาร
5. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลังจากได้รับการฝึกอบรม หรือปรับปรุงลักษณะของบุคลิกภาพ และระดับความฉลาดทางอารมณ์ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ กับก่อนการได้รับการฝึกอบรม